附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

水務署

個案編號： OMB 2003/0641

水務署 — 水費 — (a) 向投訴人提供錯誤的視察報告；以及 (b) 濫收水費 — 部分成立

投訴人致電水務署的客戶電話諮詢中心（「諮詢中心」），指水費偏高，要求該署調查。諮詢中心的職員記錄詳情後，把個案轉交用戶帳務小組（「帳務小組」）跟進。

(a) 點投訴

2. 帳務小組在處理這宗個案時，誤把另一個帳戶的視察報告存入投訴人的檔案內，並根據該份報告回覆投訴人，稱該署職員發覺其單位的食水管非法接駁到廁所水箱，而由於該水箱漏水，所以水費偏高。然而，投訴人表示水務署根本沒有派員視察其單位，視察報告完全不符事實。

3. 水務署解釋，這次錯誤是帳務小組職員無心之失所致。該署已致電投訴人解釋和作出書面道歉。

4. 本署曾檢視水務署把實地視察報告存檔，以及跟進諮詢中心記錄資料的程序，發覺在儲存檔案方面確有失誤，構成行政失當。因此，申訴專員認為這個投訴點成立。

(b) 點投訴

5. 至於濫收水費的投訴，水務署在測試有關的水錶後，證實該水錶操作正常，該署按水錶所錄得的用水量向投訴人徵收水費，並無不妥。因此，申訴專員認為這個投訴點不成立。

結論

6. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

7. 水務署已訓示有關人員，在處理檔案和回覆投訴時須加倍小心，避免同類事件再次發生。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

水務署

個案編號： OMB 2003/2110

水務署 — 消防龍頭漏水 — 沒有即時跟進 — 成立

投訴人聲稱曾三次向水務署投訴某消防龍頭漏水，但該署沒有即時派員修理。

2. 水務署表示，在接到投訴人的第一次投訴後，已立即派員到場視察，發現該消防龍頭只是輕微滲漏，便關緊水掣使龍頭停止漏水。投訴人後來又再發現該消防龍頭滲漏，於是兩次向該署的客戶電話諮詢中心（「諮詢中心」）投訴，但過了十多天，該署仍沒有跟進。投訴人向本署投訴後，該署才發現遺漏處理投訴人的個案。

3. 據水務署解釋，諮詢中心在非辦公時間接到故障投訴後，若認為故障的性質「嚴重」，便會要求候勤當值人員處理。然而，當晚的當值主管認為消防龍頭漏水是「輕微」事故，可留待翌日分區人員在辦公時間處理，於是把投訴傳送到日班人員的分區辦事處，而沒有知會夜班的候勤當值人員跟進。可是，當日班人員從電腦下載故障投訴時，發現是在非辦公時間內收到的，便誤以為夜班人員已曾跟進，因而沒有派員處理。

4. 為免類似的事件重演，該署已修訂處理故障投訴的程序：

(a) 在非辦公時間內收到的所有故障投訴，無論「嚴重」或「輕微」，諮詢中心均須把報告傳真至分區值勤室，候勤當值人員應盡可能在值勤時間內完成工作。至於未能完成的個案，值勤監工必須在下一個工作天早上，親自把個案轉交日班分區人員跟進；

(b) 日班分區人員每天早上處理在非辦公時間收到的個案時，須把每一宗故障報告登記於記錄簿上，以便查核，然後把報告分派給負責的日班分區人員跟進，有關人員必須在記錄簿上簽收；以及

(c) 接到在非辦公時間記錄的故障報告時，日班分區人員須小心核對每宗報告，並比對值勤監工交來未能完成的個案，查核報告可曾妥善處理，避免遺漏。

5. 本署認為，該署並沒有制定清晰的指引，供諮詢中心的職員參考。假如該署當時已有類似第4(a)段的指引，該中心職員便會把這兩宗「輕微」事故知會夜班候勤當值人員，而日班人員亦不致產生誤會。另一方面，日班人員亦有疏忽，因為他們沒有向夜班同事查證，便以為個案已獲處理。

6. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴成立。

7.　申訴專員向水務署署長提出以下建議：

(a)　把第 4 段的修訂程序納入部門指引內，使有關職員有所依從；以及

(b)　加強職員（尤其是監督人員）對電腦的知識，以便有效地監察處理個案的進度。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構把錯誤糾正的職能。

民政事務總署

個案編號：　OMB 2002/4452
　　　　　　OMB 2002/4473

民政事務總署 — 業主名冊 — 在協助業主免費索取屋苑全體業主名冊一事上行政失當 — 成立

投訴人是某屋苑的業主。二零零二年十一月，他們獲悉民政事務總署（「民政總署」）已協助另一名業主免費取得該屋苑全體業主的名冊，作為成立業主立案法團（「法團」）之用，但該署並沒有要求審核有關文件，以證實該名業主已獲得成立法團所需的足夠業主支持。然而，若再有業主提出同樣要求，該署則要在核實其所提交的資料後，才肯提供協助。

2.　民政總署解釋，根據其內部指引，只要第一位提出申請的業主擁有百分之五業權份數的業主支持，並簽署文件承諾業主名冊的資料只會用於成立法團，遵守《個人資料（私隱）條例》的規定，以及在有需要時將業主名冊交回民政總署，該署便會發出豁免證明書，讓該名業主從土地註冊處免費取得全體業主的名冊。由於上述業主符合指引的規定，民政總署遂發給他一份豁免證明書。

3.　但是，其後假如再有任何業主同樣獲得擁有百分之五業權份數的業主支持成立法團，並向該署提出申請，民政總署便會要求他以召集人身份在報章刊登召開業主大會通告後，才協助他向第一位業主索取該份業主名冊。

4.　根據《建築物管理條例》的規定，在成立法團之前，業主必須先召開大會委任管理委員會；而召開業主大會的先決條件，是得到擁有不少於百分之五業權份數的業主作為「召集人」。這項規定與民政總署的內部指引不同，該指引只要求不少於百分之五業權份數的業主「支持」。就本個案而言，民政總署未有查核第一位業主是否得到擁有不少於百分之五業權份數的業主作為「召集人」，便發出豁免證明書給他。

5.　民政總署未有核實第一位業主所報稱的業權份數是否足夠，以及支持他的是否確為該屋苑的業主，便簽發豁免證明書，這是不正確的做法。此外，民政總署對任何其後申請免費使用業主名冊的業主給予不同對待，既不恰當亦不公平。

結論及建議

6. 申訴專員評定，這宗投訴成立。

7. 本署建議民政總署：

(a) 修訂有關簽發豁免證明書的內部指引，使豁免條件與《建築物管理條例》的規定一致；以及

(b) 在內部指引中訂明，職員在處理豁免證明書的申請時，必須核實所報稱的資料。

8. 民政總署接納本署的意見及建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

民政事務總署

個案編號： OMB 2003/1782

民政事務總署 — 選民登記 — 把投訴人的姓名記錄在另一條村的選民登記冊內，以致他失去參加村代表選舉的資格 — 成立

投訴人為 A 村的原居民。他向民政事務總署（「民政總署」）轄下某民政事務處（「民政處」）遞交村代表選舉的提名表格，以參加 A 村的原居民村代表選舉。但是，民政處拒絕他參選，因為A村的選民登記冊內並沒有載列他的姓名。投訴人其後發現民政總署把他的姓名記錄在 B 村的選民登記冊內，以致他失去在 A 村的參選資格，於是作出投訴。

2. 民政總署的記錄顯示，投訴人曾在選民登記申請表中報稱是B村的原居民，民政處職員遂為他編配相應的鄉村及鄉事委員會編號。民政總署亦因此把投訴人的姓名載入B村的選民登記冊內。

3. 投訴人後來要求民政總署更正選民登記冊的資料，以恢復他在A村參加村代表選舉的資格。該署在徵詢律政司的意見後拒絕他的要求，因為問題並非出自文書上或印刷上的錯誤。

4. 本署留意到，投訴人在選民登記申請表上把地址寫成B村，固然是疏忽大意，然而，他卻有註明原居鄉村屬於A村的鄉事委員會。倘若民政處職員能提高警覺，核對資料，應可避免出錯。

5. 民政總署辯稱，法律條文最終的解釋應由法官裁定，而律政司亦認為無須修訂選民登記冊。但是，本署認為，律政司的意見並不等於法官對法律條文的解釋。況且，《村代表選舉條

例》也容許更正不正確的姓名、地址或其他個人詳情。故此，民政總署拒絕修訂選民登記冊，以恢復投訴人的參選資格，是缺乏充分法律依據的。

結論及建議

6. 鑑於以上所述，這宗投訴成立。

7. 申訴專員建議，民政總署再次向投訴人書面道歉，以及訓示職員在處理有關村代表選舉的文件時加倍謹慎。該署已接納這兩項建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

地政總署

個案編號： OMB 2002/0935

地政總署 — 修訂土地契約 — 基於下列原因而容許某幅土地過度重建：(a) 錯誤解釋原有的批地條款；以及 (b) 無理地採納一個超出相關的分區計劃大綱圖及「半山區行政發展限制」所容許的地積比率 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

重建的限制

事涉土地位於半山區，其重建發展潛力取決於：（一）土地契約；（二）《建築物（規劃）規例》；以及（三）分區計劃大綱圖（「大綱圖」）。「半山區行政發展限制」（「發展限制」）則是一項行政措施，旨在透過限制建築物的興建及重建規模，紓緩半山區的交通擠塞情況。

(a) 點投訴

2. 事涉土地所處的地段，原有一間主屋及兩間副屋。該地段其後被劃分為兩部分，但同屬一份土地契約，地契訂明該地段上最多只可興建三間高度不超過35呎的屋宇。地段兩個部分的業主各擁有半間主屋和一間副屋，而其中一個部分即事涉土地。

3. 在一九六零至六一年期間，另一個部分（「毗連土地」）的業主將其擁有的半間主屋連副屋重建成一幢住宅大廈及一個設有司機宿舍的車房。

4. 投訴人認為，地政總署錯誤及／或不恰當地裁定毗連土地上只有一間屋宇，於是容許在事涉土地上重建**兩間**屋宇，以致擴大核准地積比率。

5. 本署發現，地政總署雖然一直嘗試遵照地契中訂明「三間屋宇」的限制，但計算毗連土

經全面調查後終結的個案撮要選錄

地上屋宇數目的方法卻前後矛盾，漫無標準。這是因為該署對於「屋宇」的運作定義曾多番改變，而且模稜兩可；現時的定義，則是在一九九九年十月修訂後採納的。根據現時的定義，毗連土地上有兩間屋宇，而在一九九九年十一月，地政總署批准事涉土地的重建計劃，准許興建**一間**在停車場上有多達十個樓層的「屋宇」。

(b) 點投訴

6. 根據《建築物（規劃）規例》，在事涉土地上興建一幢高度在 15 米或以下的建築物，地積比率為3.3倍；而根據大綱圖，事涉土地上的建築物，核准高度限制為停車場以上十層或現有建築物的高度，以較高者為準。由於原有地契將建築在事涉土地上的屋宇的高度，限制在35呎或以下，發展商故此必須先獲地政總署批准修訂地契，才能興建至大綱圖所容許的高度。

7. 地政總署是根據發展商提交的「假定計劃」，來決定事涉土地的允准重建規模的。「假定計劃」即是發展商於進一步提交建築及設計圖則之前，用以決定在該土地契約範圍內核准重建或發展規模的假定設計。「假定計劃」獲批准後，發展商遂向地政總署申請修訂地契，把相同建築樓面面積「拉開」，改為興建一幢多層大廈。就多層大廈而言，任何設有泊車空間的樓層，地政總署均視之為「停車場」，而機房、康樂設施和大堂亦會獲得豁免，不計算在建築樓面面積之內。

8. 上述建議表面看來似是較大規模的重建計劃，有違「發展限制」的原則。然而，地政總署指出，「發展限制」只是一項行政措施，對現有業權並無約束力。該署更進一步將現有業權界定為事涉土地在重建前的核准最大地積比率（即3.3倍）及建築樓面面積。「較大規模發展」是相對於假定計劃而言，並不是根據已存在的建築物作為衡量準則。

其他觀察所得

9. 鑑於以上所述，兩個投訴點均不成立。然而，本署在調查過程中注意到地政總署有若干程序和做法，足以構成行政失當（因此有充分理由稍後就有關問題進行直接調查）：

(a) 地政總署可以彈性地界定諸如「屋宇」和「較大規模發展」等重要詞語的定義，等於有權訂定和調整相關政策。本署認為這做法既不恰當，亦會引起矛盾。某些定義更似乎違背邏輯和常理，令人覺得地政總署是為業主和發展商服務，而不會保障社會的整體利益；以及

(b) 地政總署舉行會議的方式既無一定，亦不合邏輯，各項決定又似乎相當隨意，而且欠缺透明度，與開明問責的管治精神背道而馳。

10. 因此，申訴專員認為，這宗個案的投訴事項不成立，但地政總署另有行政失當之處。

這宗個案顯示出申訴專員確保行政公平的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

社會福利署

個案編號：OMB 2002/4371

社會福利署 — 處理舉報 — 投訴人舉報有人涉嫌詐騙綜合社會保障援助時，該署人員 (a) 態度推搪；以及 (b) 向涉嫌詐騙者洩露投訴人曾向該署舉報 — 不成立

投訴人夫婦（「投訴人」）把名下的住宅單位租給 A 先生。二零零二年十二月某日，他們發現一封由社會福利署（「社署」）轄下某社會保障辦事處（「保障處」）寄到該單位有關綜合社會保障援助（「綜援」）的信件，但收信人 B 先生卻不是該單位的租客。他們於是致電保障處查詢，該處職員證實郵遞地址正確。投訴人懷疑B先生利用假地址詐騙綜援，於是按照該職員的建議，致電社署詐騙案調查隊（「調查隊」）轄下的舉報詐騙綜援熱線（「熱線」）。

2. 投訴人指稱，熱線人員沒有記下舉報資料，只指示他倆攜同租約等文件，親自到保障處舉報。翌日上午，投訴人親往該處，但職員多番推搪，並叫他們直接致電熱線舉報，因為由該處把舉報轉介到調查隊處理，需時會較長。其後，該職員的上司拿出A、B二人提供的租約和租單，投訴人看過後懷疑二人皆想詐騙綜援，但是該名上司同樣建議他們直接向調查隊舉報，以便更快獲得處理。

3. 當天下午和翌日早上，投訴人即接到A先生及其女朋友的來電，着他們不要多管閒事。因此，投訴人懷疑社署人員向 A 先生洩露他們曾向該署舉報。

(a) 點投訴

4. 保障處職員及其上司均否認以推搪態度處理投訴人的舉報，或慫恿他倆直接向調查隊舉報。該職員表示，是投訴人主動向她查詢舉報途徑，她才會把熱線的資料給他們；其上司亦表示，他曾答允跟進他們的舉報。

5. 本署認為，並沒有充分證據證明保障處職員態度推搪。至於接聽熱線的人員，本署經查證後確定，她已為投訴人記下舉報資料。故此，這個投訴點不成立。

(b) 點投訴

6. 保障處及熱線人員均否認曾在那兩天接觸過A先生。保障處職員更表明她是在數日後才將投訴人的舉報詳情輸入綜援電腦系統內，社署其他人員不可能在該日之前從系統得知有關資料。

7. 社署職員除了要將個案詳情保密外，進入綜援電腦系統時，其身份和操作情況亦會被存錄。此外，調查隊亦會將舉報人的個人資料和個案資料分開記錄及存放。

8.　對於A先生如何得知投訴人曾向社署舉報，本署實在無從推斷，故不宜就這個投訴點作出判斷。

觀察所得及建議

9.　整體而言，這宗投訴不成立。

10.　社署並沒有採用「一站式」接受舉報的方法，亦沒有指示屬下人員向市民說明無須循不同途徑重複舉報。就這宗個案而言，保障處職員曾兩度把熱線號碼和調查隊的資料給予投訴人，以致他們誤會她諸多推搪，不願意處理他們的舉報。同時，保障處和調查隊之間欠缺通報機制，故不能即時知道市民曾向另一方舉報，更未能決定應由哪一方接手處理個案。此外，保障處並未有類似調查隊的保密措施，以防止舉報人的資料外洩。

11.　申訴專員因此向社署提出了多項有關「一站式」服務的改善建議，並建議該署為保障處印製專為舉報而設的表格、向舉報人提供舉報編號、考慮把所有舉報交由對個案背景較熟悉的保障處作「初步調查」，並且訂定服務承諾，作為在接到舉報後各階段調查工作的進度指標等。

12.　社署接納本署的大部分建議。該署已為員工訂定新指引，要求他們向市民解釋無須循不同途徑重複舉報。同時，各保障處亦已採取和調查隊類似的保密措施，避免舉報人的資料外洩。

這宗個案顯示出申訴專員在公職人員受到不公平指責時指出事實真相，並確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

法律援助署

個案編號： OMB 2003/1737

法律援助署 — 法律援助 — (a) 延誤把暫准押記令註冊及轉為絕對押記令；(b) 沒有以其他方法送達法庭文件；以及 (c) 在誓章內寫下錯誤資料 — 部分成立

投訴人代表已故的某女士投訴法律援助署（「法援署」），指某女士曾獲批法律援助，以強制執行一項贍養令。二零零二年五月初，法官已接納法援署代某女士的申請，批出暫准押記令，讓她可於土地註冊處的記錄中，在其前夫（「答辯人」）的物業上加上押記，但法援署一直擱置將暫准押記令改為絕對押記令的排期聆訊申請。

2.　二零零三年五月初（即一年後），法援署職員前往法庭登記處查詢並提交一份草擬暫准押記令，要求法庭批核。法庭在五月中發出蓋章暫准押記令，並訂定聆訊日期。同時，該署職

員把暫准押記令在土地註冊處的物業記錄上註冊，並於五月十九日及二十三日嘗試把法庭文件送交答辯人，但都不成功。當該署獲悉某女士於五月十二日去世後，便沒有再嘗試送遞文件給答辯人，因為沒有她的指示，就不可能代表她繼續進行訴訟。

3. 二零零三年五月三十一日，法援署把有關法庭文件送交某女士的遺囑執行人的代表律師，包括一份蓋上送交法庭存檔日期是「六月二日」的誓章，投訴人認為誓章日期有誤導。事實上，誓章日期是預早蓋上的，預備在六月二日送交法庭存檔。

4. 鑑於法庭早在二零零二年五月已批准發出暫准押記令，但法援署在一年後才將草擬命令提交法庭批核，本署認為，這是該署遺漏或延誤所致。

5. 然而，該署是基於不能繼續代表某女士，才沒有再嘗試送遞有關法庭文件給答辯人，這做法並無不妥。最後，在誓章預印日期亦無不妥，因該誓章確是定於六月二日送交法庭存檔的。

6. 總括而言，關於法援署遺漏或延誤處理轉換押記令的申請的投訴點是成立的，但其餘投訴事項則不成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

7. 法援署已接納本署的建議，並表示由二零零三年年中開始，隨著電腦系統的更新及改進，所有提交法庭批核的草擬命令已有系統地記錄及按時提出在案，以杜絕遺漏。此外，該署亦已着手修訂現有指引的細節，以便可以在短期內更加有效地提示職員，確保辦妥一切所須的手續。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2002/1084

房屋署 — 屋苑管理基金和管理權 — (a) 誤導某些業主，聲稱在業主立案法團成立後約三個月內，便可將管理基金分拆；(b) 拖延管理基金的分拆事宜；(c) 先後兩次就屋苑管理權和監管費事宜直接發信給個別業主，有不尊重業主立案法團之嫌；(d) 拖延新管業處的裝修工程；以及 (e) 在不必要和沒有諮詢兩個業主立案法團的情況下，重新劃分已確認的地界 — 部分成立

投訴團體是某「居者有其屋」(「居屋」) 屋苑其中一座樓宇的業主立案法團 (「法團」)。樓宇於一九九二年入伙，而屋苑其餘六座樓宇則早在一九八七年入伙。由於入伙年份不同，投訴團體的樓宇與屋苑其餘六座樓宇有不同的大廈公契，因此該屋苑須成立兩個法團。投訴團體於一九九九年七月成為法團，但其餘六座樓宇的法團則於二零零一年六月才成立。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

2. 在屋苑入伙初期，房屋署代表香港房屋委員會，以大廈公契經理人身份管理屋苑，並採用同一帳戶綜合處理各座樓宇的收支。在屋苑的兩個法團成立後，房屋署便要把管理基金(「基金」) 分拆，並為兩個法團日後接管屋苑管理的事宜作準備。

(a) 點投訴

3. 投訴團體稱，房屋署屋苑辦事處一名職員在一九九九年三月舉行的會議上誤導某些業主。她表示在他們的樓宇成立法團後三個月內，便可以分拆基金，可是她沒有說明須待其餘六座樓宇也成立法團後才可落實，以致投訴團體錯誤決定待基金分拆後才取回自管權。

4. 本署認為，該名職員對分拆基金一事過於樂觀，只是匆促地回答了居民的查詢，而沒有詳細說明其他可能出現的問題。雖然該職員的說話確易令人誤會，但她並非蓄意誤導，也不至於使投訴團體錯失取回自管權的機會，因此這個投訴點不成立。

(b) 點投訴

5. 本署調查發現，房屋署把屋苑所有大廈的收支以同一帳戶綜合處理，是引致分拆基金產生問題的主因。在一九九三年政府通過《建築物管理條例》，鼓勵業主成立法團之前，房屋署沒有意識到日後可能需要分拆基金，因此採用同一帳戶綜合處理收支，但這種做法沒有法理依據。在投訴團體成為法團後，房屋署才着手草擬分拆基金方案，可是四個方案均不獲投訴團體接納。投訴團體質疑基金分拆不公，要求房屋署提供實際收支單據作查證之用，然後才考慮分拆方案。

6. 根據《建築物管理條例》規定，大廈公契經理人須准許業主在任何合理時間查閱帳簿或帳項記錄。投訴團體要求查證單據是行使其法定權利。然而，投訴團體自二零零零年二月提出要求起至二零零二年三月向本署投訴為止，房屋署一直沒有向投訴團體提供收支單據。二零零一年年底，該署在整理有關單據和記錄後，把分拆基金的工作外判給獨立會計師處理，但卻沒有把單據的副本交予投訴團體，其後更以妨礙會計師工作為理由，拒絕向投訴團體提供單據副本。

7. 鑑於房屋署未盡大廈公契經理人的責任向投訴團體提供收支單據，以及拖延處理投訴團體的合法要求，因此這個投訴點成立。

(c) 點投訴

8. 房屋署於二零零零年九月及二零零一年二月直接發信給個別業主，把房屋委員會通過的「成立業主立案法團 — 五年計劃方案」的決定和主要影響通知各業主，促請他們盡快成立法團

和收回自管權。這兩封信均是房屋署發給居屋業主的標準函件，投訴團體認為該署不尊重法團，實屬誤會。該署已就信件引起的誤會向投訴團體致歉。本署接納該署解釋，因此這個投訴點不成立。

(d) 點投訴

9. 由於投訴團體多次修改新管業處的裝修草圖，以致阻延了工程，因此這個投訴點不成立。

(e) 點投訴

10. 房屋署測量師以較精細的量度方法，在測量圖上為屋苑兩個法團所管轄的範圍確認地界，而非重新劃界，目的是避免法團日後在管理及維修責任方面出現爭議。由於此舉是有必要的，因此這個投訴點不成立。

結論及建議

11. 整體而言，這宗投訴部分成立。

12. 本署建議房屋署：

(a) 就延遲提供收支單據一事向投訴團體書面道歉；

(b) 覆查其他擁有超過一份大廈公契的居屋屋苑，盡早為採用同一帳戶綜合處理收支的屋苑作出拆帳的補救措施；

(c) 為前線員工制訂工作指引，確保他們認識成立法團的程序和應注意的事項；

(d) 在有需要時邀請民政事務總署（「民政總署」）的專業人員協助，以便為業主提供適當的服務；以及

(e) 採用民政總署印製的刊物，有系統地向居屋業主介紹有關的法例規定、成立法團的過程和收回自管權須知等。

13. 房屋署已接納並全面落實上述各項建議。

這宗個案顯示出申訴專員把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2002/4610

房屋署 — 屋邨管理 — 對轄下某公共屋邨的物業管理承辦商監管不力，以致在借出場地時分配不公平 — 成立

某社區團體（「A 團體」）投訴房屋署，指該署監管不力，以致轄下某公共屋邨的物業管理承辦商（「管理公司」）未能公平處事，容許兩名區內人士長期借用邨內多處公眾用地，剝奪了其他團體借用場地的機會。

2. 房屋署在二零零二年中委聘上述公司管理該公共屋邨，其職責包括處理所有空地的借用事宜。同年七月，兩名區內人士申請借用邨內九個場地中的五個，進行為期七個月的居民意見調查。管理公司未經諮詢房屋署，便批准了申請。

3. A 團體因此向房屋署及管理公司投訴。管理公司建議該團體借用邨內其他場地。

4. 房屋署隨即要求管理公司訂立借用場地規則，並將有關規則分發當區的團體。此後，管理公司只會在每月既定的某一天，集中處理下一個月借用場地的申請。

5. 同時，房屋署亦與該兩名區內人士達成共識。若有其他團體申請借用有關場地，而又能符合「借用場地須知」的規定，將會透過協商或抽籤方式解決。

6. 房屋署認為管理公司處事失當，既沒有充分考慮其他人士的需要，也沒有事先諮詢該署，便批准該兩名區內人士連續七個月借用超過半數場地。本署同意房屋署這點看法。

7. 房屋署表示，該署從來沒有制定任何指引，訂明管理公司應如何審批借用場地申請。該署認為，借用場地屬於屋邨管理的「日常例行工作」，管理公司理應具備一般物業管理常識，確保場地能合理地分配，無需該署事先給予指引，否則只會妨礙管理公司善用其管理才能。

8. 本署不接納房屋署的解釋。該署雖然已把物業管理工作外判，但仍有責任確保公共資源得以公平合理地分配。本署認為，從良好管理的角度來看，房屋署理應事先制定指引，以便管理公司妥善審批借用場地的申請。就這方面而言，該署確實未盡監管之職。

9. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

10. 房屋署已從事件中汲取教訓，並已向所有有關的管理公司發出指引，訂明審批借用場地申請的準則和程序。

11. 本署建議，房屋署應定期視察各管理公司，確保落實有關的審批準則和程序。此外，該署應向投訴人致歉。

12. 房屋署接納本署的建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2003/1786

房屋署 — 檢控時限 — 延誤處理一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的舉報，以致超逾法定時限，不能提出檢控 — 成立

二零零一年六月，投訴人向房屋署舉報其前僱員偽造僱主證明信，藉以申請租住公屋。然而，由於房屋署的職員延誤處理舉報，以致超逾法定時限，不能提出檢控。

2. 根據《房屋條例》，就申請租住公屋單位時提供虛假陳述的罪行而提出的法律程序，可於犯罪後六年內或於獲授權人員發現罪行之後一年內隨時提出，兩者之中以較先屆滿者為準。

3. 在接到這類個案時，房屋署檢控組的房屋事務經理（檢控）會首先確定發現罪行的發現日期，以及訂定法定起訴時限（「起訴時限」）。副房屋事務經理（檢控）會再行覆核，然後把個案轉交房屋事務主任處理。後者會根據起訴時限的次序處理個案，並應在起訴時限屆滿前最少四個月開始審研個案，而最好能於起訴時限屆滿前一個月完成工作並提出建議，以便上司有充分時間決定是否提出檢控。

4. 二零零一年六月十三日，房屋署申請組接到這宗偽造文件的舉報。當時，一名副房屋事務經理（檢控）正兼任署理房屋事務經理（檢控）的職務，他誤把二零零一年七月十七日定為罪行的發現日期，故此起訴時限便定為二零零二年七月十六日，而非二零零二年六月十二日。他所訂定的起訴時限沒有經由別人核實。

5. 房屋事務主任（檢控）接到個案後，於二零零二年三月二十五日開始處理，當時距離七月的起訴時限已不足四個月。她在二零零二年七月十一日向其新上司匯報個案，並建議檢控涉嫌犯罪者。此時距離起訴時限僅餘五天，而不是通常的最少一個月。

6. 新上司其後發現，起訴時限應為二零零二年六月十二日，因此，已經逾時無法提出檢控。

結語及建議

7. 房屋署這項錯誤是由於：

(a) 錯誤訂定起訴時限；

(b) 無人核實起訴時限；

(c) 未能及早提交個案以考慮檢控；以及

(d) 對及時提交個案的監控不足。

8. 本署認為這宗投訴成立。

9. 申訴專員建議房屋署：

(a) 致函向投訴人道歉；

(b) 考慮對有關職員採取行動；

(c) 檢討處理檢控個案的程序；

(d) 向員工發出明確清晰的指引；以及

(e) 檢討所有已逾起訴時限的個案，以確定是否有職員須負責，而在制度上應否有所改善。

10. 房屋署接納本署的調查結果和建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2003/1989
OMB 2003/3238

房屋署 — 滲水問題 — (a) 延誤處理天花滲水問題 — 成立；以及 (b) 對懷疑是滲水源頭單位的住戶不公 — 不成立

兩名公屋住戶分別就同一項天花滲水問題投訴房屋署處理失當。樓下住戶先後在一九九六年及一九九九年向房屋署報稱其單位的天花滲漏。房屋署雖然在其單位內進行了多次維修，但未見成效，工程人員因此推斷滲水源頭極可能來自樓上單位。

2. 為了安排人員到樓上單位檢查及進行維修，房屋署曾多次以電話和信件聯絡樓上住戶，並派員上門，但都徒勞無功。樓上住戶不斷迴避與該署人員接觸，並以諸多理由拒絕讓工程人員上門。

3. 租約條款訂明，承租人須准許房屋署在合理時間內進入樓宇進行業主份內的維修，但樓上住戶並無理會該署的勸諭及警告。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

4.　二零零三年八月一日，房屋署實施「屋邨清潔扣分制」，扣分項目包括「不讓房屋署或房屋署指派的工作人員進入單位進行該署負責的維修（扣7分）」。房屋署引用這項規定，要求樓上住戶合作，但該住戶仍屢次不理會警告信，房屋署於是先後共扣了她14分。根據扣分制的規定，住戶被扣滿 16 分後，將被終止租約。

樓下住戶的投訴

5.　房屋署在處理這宗個案的四年內，曾向樓上住戶發出共61封信，其中八封為警告信，但內容千篇一律，只是重申租約條款，並沒有說明將會採取任何實質行動，對樓上住戶未能產生任何阻嚇作用。此外，該署並沒有果斷地執行租約的規定，促使樓上住戶合作，亦沒有積極考慮根據租約條款向她發出「遷出通知書」，結果令樓下住戶多年來深受天花滲漏的困擾。

6.　因此，申訴專員認為樓下住戶的投訴成立。

樓上住戶的投訴

7.　樓上住戶聲稱，她曾「多次」容許房屋署的工程人員在其單位內施工。但本署發現，房屋署只進行過一次防漏測試及一次廁所去水位維修。雖然房屋署其後曾多次要求該住戶合作，但她均以不同理由拒絕該署人員上門檢查或施工。由此可見，她根本無意合作。

8.　此外，房屋署已表示願意為她維修因昔日工程而致損毀的浴缸，以及安排她以健康理由調遷。然而，她卻不肯提供醫生證明書。因此，本署認為她一直拒絕與房屋署合作，實在不合情理。

9.　樓上住戶顯然沒有遵守租約條款，以致在房屋署實施的扣分制下，遭到扣分和警告，實在是咎由自取。

10.　有鑑於此，申訴專員認為樓上住戶的投訴不成立。

建議

11.　房屋署已接納申訴專員以下的建議：

(a)　發信向樓下住戶道歉；

(b)　假如樓上住戶仍拒絕合作，該署應採取果斷行動（例如嚴格執行扣分制或終止租約），切實地解決事件；以及

(c)　假如樓下住戶同意調遷，該署應盡快安排。

這兩宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正，以及在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署及建築署

個案編號： OMB 2002/3628
OMB 2003/0649
OMB 2003/0650

房屋署 — 維修責任 — (a) 在某學校升降機槽底污水倒流事件中推卸責任，以及沒有跟進處理公共去水渠淤塞問題，防止污水再次倒流 — 不成立

建築署 — 緊急維修服務 — (b) 在污水倒流事件中，沒有為校方提供適切服務 — 成立

事涉的資助學校（「學校」）位於某「居者有其屋」屋苑範圍內。屋苑當時尚未成立業主立案法團，房屋署代表香港房屋委員會（「房委會」）執行大廈公契經理人的職責，並監督管理公司的日常管理工作。根據合約，管理公司須每月檢查屋苑內公共去水渠一次，並於有需要時進行通渠和維修。然而，校舍內的維修則是經教育統籌局（「教統局」）交由建築署負責。根據教統局的指引，學校需要緊急維修服務時，須直接把申請表以傳真送交建築署，並將副本送交教統局。建築署在接獲申請表後，會派員到學校調查。如緊急維修工程的費用少於3,000元，校方須自費安排維修，惟建築署須負責提供專業評估和技術意見。

(a) 點投訴

2. 二零零二年三月十九日，學校發生第一次升降機槽底污水倒流，引致升降機損毀，肇事原因是屋苑一條公共去水渠淤塞。學校在當天通知建築署。其後，學校獲悉肇事去水渠屬房屋署管轄，遂向房屋署索償，要求支付升降機的維修費。房屋署即指示管理公司檢查肇事的去水渠，並把學校的索償要求轉交房委會的保險公司跟進。同年十月，保險公司委託的公證行回覆學校，指去水渠淤塞是由於住戶或裝修工人任意棄置建築廢料造成，因此保險公司不會支付升降機的維修費。然而，為防止淤塞再出現，房屋署已指示管理公司把檢查公共去水渠的次數增至每月兩次，並在屋苑大廈大堂張貼通告及向居民派發傳單，呼籲居民正確使用去水渠。

3. 二零零三年一月二十七日和一月二十九日，同類事故再度發生，學校立即通知建築署和房屋署。管理公司即時安排通渠和清理積水，並再次發出通告，提醒居民正確使用去水渠。

4. 本署發現，房屋署在三次污水倒流事件上均有積極跟進，並沒有推卸責任。

5. 因此，這個投訴點不成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(b)點投訴

6. 在第一次污水倒流事件翌日，建築署職員曾實地視察，發現渠務署已清理公共去水渠的淤塞物。由於積水已退去，該職員遂終結個案。

7. 本署發現，建築署的工作指引或服務承諾，俱沒有具體指示員工應如何處理資助學校要求緊急維修的申請。雖然建築署在二零零三年一月二十八日接獲學校的緊急維修申請表（日期為一月二十七日），但該署人員並沒有到學校調查或向校方了解情況。一月二十九日早上，負責個案的職員接到校方來電求助，但仍然拒絕到學校視察，直至房屋署及其上司催促，才到學校評估情況。本署認為，該名職員的服務態度消極被動，而且欠缺熱誠。

8. 學校多次要求建築署提供永久解決污水倒流的辦法，該署職員建議校方堵塞升降機槽底的去水口，但同時指未知堵塞會否違例，又指此舉只是權宜之計，並以維修工程費用少於3,000元為理由，拒絕為學校進行工程。該署最終在三個月後經房屋署提議下，才答允為學校堵塞去水口。本署認為，建築署給學校的「專業意見」模稜兩可，而且敷衍草率。

9. 鑑於以上所述，這個投訴點成立。

總結

10. 整體而言，這宗投訴部分成立。

11. 申訴專員建議：

(a) 房屋署考慮採取更有效的方法檢查渠道，以便及早察覺淤塞問題；

(b) 房屋署把學校的索償要求交由屋苑業主的公眾責任保險公司，而非房委會的保險公司跟進；

(c) 建築署檢討及修訂工作指引，以便職員及學校雙方更清楚了解如何提供及獲得緊急維修服務的評估及專業意見；

(d) 建築署向學校致歉；以及

(e) 教統局參與建築署有關指引的檢討工作。

12. 上述三個部門均接納申訴專員的建議，並且逐步實行。

這宗個案顯示出申訴專員確保行政公平、公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

政府產業署

個案編號： OMB 2002/3014

政府產業署 — 處理投訴 — 轉介投訴前沒有先取得投訴人的同意 — 成立

投訴人居於某個由政府產業署（「產業署」）管理的紀律部隊宿舍，該宿舍有四個紀律部隊的居民協會。投訴人指稱，一名居民在其中一個居民協會的主席（「協會主席」）的妻子協助下，在宿舍內派發可能對他構成誹謗的報章影印本。

2. 投訴人於是致函產業署投訴，並要求將其投訴信轉交有關紀律部隊的宿舍組（「宿舍組」）跟進。產業署其後除了將載有投訴人個人資料的投訴信副本送交宿舍組外，亦將一份副本交予協會主席跟進。投訴人不滿產業署擅自把投訴轉介給事涉人士的丈夫處理。

3. 產業署解釋，事件涉及私人糾紛，為求低調處理，故希望協會主席能協助調解。況且，事件在宿舍已是街知巷聞，而投訴的關鍵人物是一名居民，而非協會主席的妻子，故此，該署沒有事先通知投訴人或取得其同意，便將其投訴信副本送交協會主席處理。

4. 該署補充，由於投訴涉及協會主席的妻子，宿舍組在進行調查時，也會向協會主席查詢，他最終亦會知悉投訴詳情並可猜測投訴人的身份。況且投訴人是另一個紀律部隊居民協會的主席，其個人資料對協會主席而言並非秘密。

5. 該署在檢討事件後承認，倘若於送交投訴信給協會主席前，能先獲得投訴人的同意，應更為理想。

6. 本署認為，產業署在轉介投訴時必須顧及投訴人的權益，先徵求他的同意。由於投訴涉及協會主席的妻子，倘若由協會主席從中協調，有角色衝突之嫌，甚或會令人懷疑他處事不公。

7. 該署擅自將載有投訴人個人資料的投訴信副本送交第三者，實在是粗心大意：該署既忽略了在處理個人資料時應有的謹慎態度，亦未盡責把投訴人的身份保密。

8. 申訴專員認為，這宗投訴成立。

9. 產業署已接納申訴專員提出的下列建議：

(a) 就轉介投訴前沒有取得投訴人的同意，致函向他道歉；

(b) 制定明確指引，規定有關人員在轉介投訴前必須取得投訴人的書面同意；以及

(c) 提高職員對個人資料的尊重，敦促他們在處理涉及個人資料的轉介時，必須嚴謹依循有關的法規和指引。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

食物環境衛生署

個案編號： OMB 2003/0567

食物環境衛生署 — 職員態度 — (a) 職員在執行職務時態度惡劣；以及 (b) 沒有妥善處理對員工的投訴 — 部分成立

投訴人聲稱曾目睹食物環境衛生署（「食環署」）一名職員在執行檢控阻街行動時，以不禮貌態度對待一名小販。當他與該名職員理論時，亦遭到不禮貌和囂張態度回應。該名職員表示，投訴人若感到不滿，可以提出投訴。當投訴人致電食環署投訴組時，接聽的女職員要求他提供事情的經過，並描述事涉職員的態度。她又表示不禮貌的定義很廣泛，若投訴人不能提供實質的資料，她只會把投訴記錄，但不會跟進。投訴人認為食環署的男職員態度惡劣，而女職員的處理手法亦不妥當，因為她沒有詢問有關人員的職員編號，反而要由投訴人主動提出。因此，他向本署投訴。

(a) 點投訴

2. 投訴人指食環署的職員態度惡劣，但由於沒有獨立第三者作證，本署未能就該名職員當時的舉止下判斷，因此(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

3. 本署得悉，食環署曾向員工發出兩份行政通告，即「如何處理與運作有關的投訴」及「如何處理與員工有關的投訴」，指示他們如何適當處理及跟進投訴。然而，該兩份通告都沒有說明員工在執行職務時若有市民即時提出投訴，應該如何處理。

4. 至於投訴人聲稱當日曾致電食環署投訴組，該署表示，有關電話號碼屬於某報社。該署並沒有收到有關投訴的記錄，亦沒有女職員曾接聽任何投訴電話。本署在調查時，投訴人提供了一份手提電話詳細帳單，證明事發當日上午他曾致電某電話號碼。經本署向食環署求證，該署承認電話號碼屬於某小販事務隊辦事處的無線電通訊控制室。但該署仍堅稱並無該次來電的記錄，而當日在控制室值勤的三名女職員均表示沒有印象接聽過投訴人的電話投訴。

5. 本署相信，投訴人確曾致電食環署，而一名女職員曾接聽他的電話，但該名女職員沒有記錄及向上司報告跟進。食環署沒有為員工提供適當的指引，讓他們妥善跟進在執行職務時市民作出的投訴。因此，(b)點投訴成立。

6. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

總結

7. 申訴專員向食環署提出以下建議：

(a) 修訂及補充兩份行政通告不足之處，指示職員如何妥善處理在執行職務時遇到的投訴。管理層亦應採取有效措施，確保所有市民致電該署的事項都得到妥善記錄及處理；以及

(b) 採取有效措施，確保前線工作人員嚴格遵守指引，不得對投訴選擇不作記錄，確保所有投訴能獲署方積極處理。

8. 食環署承諾會盡快落實上述建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

食物環境衞生署

個案編號： OMB 2003/0664

食物環境衞生署 — 牌照轉讓 — (a) 在持牌人單方面撤回轉讓食肆牌照申請後，沒有即時通知投訴人；以及 (b) 未有妥善處理投訴人的申請文件，使她的個人資料可能因而外洩 — 成立

投訴人與某食肆牌照持牌人（「持牌人」）一同前往食物環境衞生署（「食環署」）某辦事處申請轉讓牌照。衞生督察甲（「督察甲」）表示，待負責有關食肆所屬地區的衞生督察（「督察乙」）休假回來後，會將申請文件交予他處理，並告訴投訴人在一個月後致電向督察乙查詢申請進度。

2. 持牌人於一小時後折返，要求取消牌照轉讓申請。督察甲遂將申請文件（包括身份證副本）撕毀，棄置於辦公室的垃圾箱內。個多月後，投訴人的兄長致電查詢申請進度時才得悉申請已被撤回。投訴人感到不滿，遂向督察甲的上司投訴。督察甲的上司除向投訴人道歉外，亦表示因文件已被撕毀，所以其個人資料外洩的機會甚微。

(a) 點投訴

3. 督察甲沒有依照規定要求持牌人以書面提出撤回轉讓申請，也沒有向投訴人查證她是否知悉撤回申請一事。此外，在發生這宗個案前，食環署只規定申請提出更改的一方，須以書面通知該署及牌照轉讓的另一方，卻沒有指示員工須確保另一方已知悉更改事項。本署認為，牌

照轉讓申請是由轉讓雙方共同簽署及提出的，在重要的更改事項（例如撤回轉讓申請）上，食環署應確保另一方亦了解情況。因此，食環署和督察甲均須對事件負責。

4. 這個投訴點成立。

(b) 點投訴

5. 食環署雖表示員工應遵照個人資料私隱專員公署所發出的指引，視身份證副本為機密文件處理及存放；然而，該署有關的行政通告並沒有指示員工應根據該指引行事，也沒有指示他們如何妥善處理（例如保存或銷毀）載有個人資料的文件。

6. 督察甲撕毀申請文件後，隨意棄於垃圾箱內，投訴人憂慮個人資料可能外洩，並非無理。本署不接納食環署指督察甲經驗尚淺的辯說，因為他任職衞生督察已將近三年。

7. 故此，這個投訴點成立。

其他觀察所得

8. 食環署的內部指引規定，對於簡單的牌照轉讓申請個案，最遲須於接獲申請文件後十個工作天內，就申請結果發出通知書。督察甲表示批核需時一個月，是過分謹慎，沒有遵照署方的內部指引。

9. 此外，食環署印製的「服務承諾」小冊子沒有包括牌照轉讓申請一項，令市民無從查證批核所需的時間。

結論

10. 整體而言，這宗投訴成立。

部門及事涉職員的回應

11. 食環署已對督察甲作內部處分，並發出新指引提醒員工，若任何一方撤回轉讓申請，須立即通知另一方。此外，員工亦須將轉讓牌照的申請文件妥為存檔，如無授權，不可銷毀。

12. 督察甲承認犯了過失，但認為事件對他不公平，因為食環署並沒有就單方面撤回轉讓牌照申請，以及處理載有個人資料的文件方面訂定明確指引。再者，申請表上已列明，提出更改的一方須自行通知另一方，因此，食環署和他都沒有責任通知投訴人。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

13.　另外，食環署及督察甲均認為，向投訴人表示批核工作所需的一個月，其實包括了發出通知書後必須辦理的行政手續所需的時間，故並非過分謹慎。

總結及建議

14.　本署認為，由於政府部門不可能就每一種情況都訂定執行程序，遇到特殊情況，員工應運用分析能力去處理，或請示上司。在這宗個案中，持牌人在遞交申請表一小時後便撤回申請，而投訴人並沒有同行，任何員工皆應提高警覺，謹慎處理。

15.　原則上，新持牌人在接獲牌照轉讓批准信時，即可開始營業。食環署及督察甲不應把隨後須辦理行政手續的時間也計算在批核時間內。

16.　此外，督察甲認為本署不應對個人資料可能外洩等瑣碎事件進行調查。然而，因沒有妥善處理文件而導致個人資料外洩，可能觸犯法例，本署並不認為這是「瑣碎」事件。

17.　申訴專員對這宗投訴的結論維持不變。

18.　食環署已經以書面向投訴人致歉；並同意把新指引納入其《衛生工作守則》之內；在內部行政通告中加入細則，指示員工如何妥善處理載有個人資料的文件；以及在其「服務承諾」小冊子中加入處理食物業牌照轉讓申請的服務承諾。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

屋宇署

個案編號： OMB 2003/0981

屋宇署 — 勸諭信及清拆令 — 沒有就同一個物業的三項違例建築工程同期發出勸諭信或清拆令 — 部分成立

投訴人投訴屋宇署，指該署在某年六月至翌年三月期間，先後就他同一個物業的三項不同的違例建築工程，分別發出勸諭信或清拆令，以致他不能安排同期進行清拆工程，浪費時間和金錢。該三項違例建築工程分別是外牆僭建的花架和簷篷、天台搭建物及阻塞走火通道的外掩鐵閘。

2.　據屋宇署表示，上述三項違例建築工程分別由其轄下三個組別負責處理，即樓宇部、特別職務天台小組（「天台組」）及防火規格組（「防火組」）。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

3.　某年五月，防火組向投訴人的大廈各單位業主發出勸諭信，要求業主拆除「任何違例建築工程」。同年六月，天台組與樓宇部經協調後，向投訴人發出清拆天台搭建物的勸諭信及外牆違例建築工程的清拆令；同年十一月，防火組就投訴人的外掩鐵閘發出勸諭信。最後，天台組於翌年三月就其天台搭建物發出清拆令。

4.　屋宇署認為，有關的勸諭信及清拆令已在該年五月至六月期間發給投訴人，而各單位在處理投訴人的個案時，亦已依照該署的訓示，盡量互相協調和配合，以減低對投訴人造成的不便。

5.　本署認為，樓宇部和天台組曾互相協調，向業主同時發出命令及勸諭信，這點值得鼓勵。但防火組並無同步發出勸諭信，而信件的內容亦相當籠統。屋宇署作為執法機構，應盡量協助業主了解並遵從有關法例的規定。該署在保障大眾生命及財產的同時，亦應盡量減少對業主的滋擾，以及避免浪費他們的資源。

6.　申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

7.　申訴專員向屋宇署提出以下建議：

(a)　制定內部指引，明確指示各單位如何協調同步發出勸諭信及命令的工作，盡量減少對公眾的滋擾；以及

(b)　在發出清拆違例建築工程的勸諭信時，應給予有關市民清晰的指示。

8.　屋宇署已落實上述建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

屋宇署及土地註冊處

個案編號：　OMB 2002/3267
　　　　　　OMB 2002/3268

屋宇署 — 通訊地址 — 沒有按投訴人的要求更改通訊地址 — 部分成立

土地註冊處 — 通訊地址 — 拒絕為投訴人更改通訊地址 — 不成立

　投訴人指屋宇署沒有按他的要求更改通訊地址，而土地註冊處則拒絕為他更改地址，兩個部門互相推卸責任。

2.　二零零零年，屋宇署因為要緊急拆卸投訴人單位外的簷篷，曾兩度發信給他，但信件均

經全面調查後終結的個案撮要選錄

寄往他的舊地址。他於是去信屋宇署，要求更改通訊地址。該署隨後更新了資料，並把信件寄到他的新地址。

3. 然而，屋宇署在二零零二年向投訴人發出清拆其單位的違例建築物的命令時，又把信件寄往他的舊地址。當他向屋宇署查詢時，該署職員表示，業主的資料是土地註冊處提供的。他於是致電土地註冊處，要求更改通訊地址，但該處卻拒絕他的要求，指更改地址是由屋宇署負責的。

4. 屋宇署解釋，該署在接到投訴人要求更改通訊地址後，已把新地址記錄於有關檔案。但由於二零零零年的緊急拆卸簷篷工程與二零零二年的清拆違例建築物命令分屬兩個不同的檔案，而且由不同分組負責，所以發出命令的人員未有察覺投訴人曾經更改地址。對於引致投訴人不便，該署表示抱歉，同時已提醒員工在處理舊檔案時，應查核個別業主曾否更改地址。

5. 二零零二年七月，屋宇署開始試行「樓宇狀況資訊系統」(「系統」)，把土地註冊處提供的業主資料和業主要求更改的資料輸入系統。該署會先查核系統所載的記錄才發出任何命令，而且已在系統中更新了投訴人的通訊地址。

6. 另一方面，《土地註冊條例》並沒有授權土地註冊處處長更改或更新已註冊土地文件的內容。為避免日後再有同類投訴，土地註冊處已經與其他部門舉行會議，提醒他們注意在已註冊土地文件上登載的地址，也未必是業主的最新資料。該處亦會在向各有關部門提供的業權報告中加上同樣的註釋，以及列明載有該通訊地址的文件的註冊日期。

7. 本署認為，土地註冊處只是根據法例賦予的權限行事，並非推卸責任。

8. 綜合以上所述，投訴人對屋宇署的投訴部分成立，而對土地註冊處的投訴則不成立。總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

結論

9. 申訴專員向屋宇署提出下列建議：

(a) 提醒職員應把業主通知的更新資料盡快輸入系統，並向職員解釋土地註冊處的職責；

(b) 訓示職員在收到土地註冊處的業權報告時，應先翻查相關的檔案及系統的記錄，確保資料正確才發出命令，尤其須注意資料是否需要更新；

(c) 研究可否從其他途徑取得業主最新的通訊地址；以及

(d) 督促各分組的職員提高警覺，而工作上相關的人員更應加強溝通和協調。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

屋宇署及環境保護署

個案編號： OMB 2003/2024
OMB 2003/2025

屋宇署及環境保護署 — 清拆含有石棉的建材的清拆令及勸諭通知 — 沒有就同一個物業的僭建物同步發出清拆令及勸諭通知 — 部分成立

投訴人投訴屋宇署和環境保護署（「環保署」），指該兩個部門在就其單位的僭建物發出清拆令和勸諭通知上協調不足。她指屋宇署曾在一月就其單位的花架發出清拆令，而環保署則在同年四月就拆除其含有石棉物料的簷篷發出通知。由於為清拆花架而在外牆搭建的棚架已經拆去，她要為清拆簷篷額外支出一筆費用。

2. 屋宇署和環保署均強調，在勸諭業主拆除含石棉物料的僭建物的特別行動中，他們的協調工作良好。他們的安排使業主在開始拆除懷疑含有石棉物料的僭建物之前，知悉清拆這類物料的有關法例規定。

3. 事涉單位的樓宇是屋宇署二零零一年特別行動的目標大廈之一。環保署曾勘察這些目標大廈，以確定當中是否有含石棉物料的僭建物。屋宇署只要求投訴人拆除其單位的一個花架，並沒有要求她清拆該輕型簷篷，因為簷篷的大小和材料都沒有超過可容忍的標準。然而，由於該簷篷含有石棉物料，環保署遂向投訴人發出通知，解釋《空氣污染管制條例》的規定。若投訴人要拆除簷篷，便須遵守有關規定。該通知屬勸諭性質，並不是清拆簷篷的命令。

4. 環保署已在屋宇署發給投訴人的勸諭信和清拆令中，夾附「拆除含石棉物料的僭建物」單張，兩次提醒投訴人有關的法例規定。

5. 本署認為，政府部門有責任協助和方便市民遵守政府規例或法律條文。就這宗個案而言，儘管兩個部門負責執行的法例不同，對事涉簷篷的關注也有不同，但若他們能互相協調配合，屋宇署發出清拆令與環保署發出通知之間相隔的時間定可縮短。環保署的通知由於指明石棉的位置，若能及早發出，亦會有助投訴人決定其清拆安排。

6. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

海事處

個案編號： OMB 2003/2451

海事處 — 海事意外 — 延誤調查及處事馬虎 — 成立

二零零三年五月，投訴人於本港水域潛水，在升上水面時被一艘快艇撞傷，由朋友送院治療，須留醫逾40天並接受兩次骨科手術。海事處轄下某海事分處(「分處」)分析有關意外的資料後，認為證據不足，建議不檢控肇事快艇的船長。

2. 分處其後將檔案送交海事處海事意外調查組（「調查組」）作進一步分析和評估，惟調查組並沒有記錄收件日期，亦沒有將檔案分派給調查主任跟進。當投訴人於八月致電查詢時，調查組表示沒有收過該檔案，也不知悉她的意外。投訴人即日去函海事處，投訴其職員的辦事能力和態度。調查組其後致函投訴人，一方面就誤以為沒有收過意外檔案一事道歉，另一方面則贊同分處因證據不足而不檢控船長的建議。投訴人感到不滿，遂再去函投訴。海事處在覆函中只是重申調查結果的理據。

3. 海事處給予前線組別的指引，將海事意外劃分為「重大事故」及「非重大事故」兩類。前者須由有關組別即時通知調查組跟進；後者則由有關組別負責評估意外原因。然而，給予調查組的指引卻把海事意外劃分為「十分嚴重事故」、「嚴重事故」、「不太嚴重事故」和「其他事故」四類。調查組須就首三類意外進行調查。

4. 海事處承認，前線組別一般未能充分掌握指引內界定「嚴重受傷」之準則（即傷者「從受傷之日起的七天內有超過72小時無行為能力」）。在本個案中，分處職員並沒有親自了解投訴人的傷勢，只憑投訴人的朋友提供的資料，即認為投訴人並非「嚴重受傷」，因而沒有將意外列為「重大事故」。然而，投訴人的傷勢其實符合「嚴重受傷」的定義，分處應即時將意外轉交調查組，以「重大事故」類別跟進。

5. 海事處又解釋，調查組當時因工作量特別大，所以忽略了「性質較輕微的個案」，未有將投訴人的檔案存檔及分派給調查主任處理。

總結及建議

6. 本署認為，分處將投訴人的意外錯誤分類，是因為前線人員未能掌握「嚴重受傷」的定義，而處方亦沒有為他們提供詳細闡釋，以致他們只能憑主觀理解，判斷意外是否屬於「重大事故」。此外，海事處向前線組別和調查組人員分別發出不同指引，容易引致兩組人員對同一事故的嚴重性有不同理解，以不同方法處理。另外，海事處沒有就如何確定及記錄傷勢提供指引，而供涉及意外的人士填寫的「海事意外事故報告」亦沒有申報傷勢一欄。至於工作量驟增的問題，海事處可以調動人手或採取其他措施解決，不應容許個案被置之不理。

7. 有鑑於此，本署認為，這宗投訴成立。

8. 申訴專員建議海事處：

(a) 向投訴人書面致歉；

(b) 檢討有關界定受傷程度和事故嚴重性的指引；

(c) 清楚指示職員如何確定及記錄傷勢；

(d) 在「海事意外事故報告」中加入申報傷勢一欄；以及

(e) 採取適當措施，以確保調查組檔案室妥善記錄收件日期，並盡快將收到的檔案存檔及分派給調查主任跟進。

9. 海事處接納全部建議，並擬逐步落實。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

教育統籌局（前為教育署）

個案編號： OMB 2002/4649

教育署 ／ 教育統籌局 — 私立學校的規管 — (a) 無理拒絕學校收費模式的申請，造成延誤和濫用職權；(b) 延誤處理准用教員許可證的申請；(c) 在未有適當的授權下，試圖把該校不公開的資料上載到教育署網頁；(d) 沒有對未經註冊的學校採取行動；以及 (e) 在訂定新規管措施前缺乏諮詢 — 部分成立

投訴人是某補習學校的校長。二零零一年五月，教育署批准該校的申請，分六期收取各項課程的學費，而不須按照《教育規例》第 62 條（「第 62 條」）的規定，分 10 期或 12 期收取的標準收費模式。二零零一年六月一日，《二零零一年教育（修訂）條例》生效，修訂了第62條的條文，課程學費須按月平均定額收取。因此，當時的教育署規定，所有學校須提交二零零一 ／ 零二年度開辦課程的收費詳情，以便該署審批和發出新的收費證明書。

2. 在獲悉上述規定後，投訴人依然按照二零零一年五月獲准的收費模式，為現有和新辦的課程申請新的收費證明書。教育署拒絕有關申請，理由是不符合新的第62條的規定。由於教育署沒有向投訴人解釋為何沒有如二零零一年五月般給予豁免，投訴人因此感到不滿。

3. 投訴人指稱，在二零零一年十一月的一次會議上，教育署一名職員在未經授權的情況下，提議給予「寬限期」，讓他維持現有收費模式一年。他認為這項提議企圖誘使他放棄已獲准的收費模式，是濫用職權。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

4.　投訴人進一步指稱，教育署在處理其聘用海外教師的申請上，花費過長時間。當中的一份申請，教育署用了接近一年的時間才完成審批。

5.　二零零二年五月，教育署要求所有私立學校提交有關學校設施、教職員和保險計劃等資料。教育署通知各學校，部分資料將會上載該署網頁，供公眾參考。投訴人認為，若未經學校的同意，教育署是無權公布有關資料的，而該署又沒有指出此點，等於欺騙。

6.　投訴人又指教育署沒有針對未經註冊的學校採取執法行動，而在提出有關修訂條例之前，也沒有適當地諮詢業界。

7.　二零零三年二月，當局撤銷教育署，由教育統籌局（「教統局」）負責該署的所有職能。

(a) 點投訴

8.　教統局解釋，由於私立學校全年都招收學生，而有些課程又少於十個月，因此他們在遵守舊有第62條的規定方面會有困難。再者，在二零零零／零一年度，有數間私立學校倒閉，導致家長和學生蒙受金錢損失。新的第62條規定學校須分期平均定額收取學費，保障家長和學生的利益，同時亦為學校提供靈活性。

9.　本署認為，教統局不應撤回在二零零一年五月就現有課程已批准的收費模式，但該局基於新課程的收費模式不符合新的第62條的規定而拒絕有關申請，則既合法又恰當。儘管如此，教育署理應向投訴人解釋，在二零零一年五月批准的豁免，是教育署署長酌情作出的決定，而基於新的第 62 條的規定，署長遂不擬對新申請行使酌情權。

10.　至於所指稱的「寬限期」，教統局解釋那只是一項探詢性的建議。本署認為教統局的解釋合理，沒有證據證明事涉教育署職員有濫用職權之嫌。

11.　總括而言，這個投訴點部分成立。

(b) 點投訴

12.　教統局解釋，關於申請註冊成為准用教員的審批工作，當中涉及與公務員事務局核實有關學歷，而且視乎有關文件的簽發機構，教統局或有需要諮詢香港學術評審局。因此，這類個案需較長時間處理。

13.　在投訴人提及的六宗申請中，三宗需與學術評審局澄清資料，而有兩次出現輕微的阻延，但本署並無發現教育署／教統局在處理申請上有任何不當的延誤。本署接納教統局的解釋，指輕微的阻延是由於該局工作量大增和縮減人手所致。

14.　因此，這個投訴點不成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(c) 點投訴

15. 本署得悉，在要求各校監根據《教育規例》第 94 條和《教育條例》第 39 條的規定提供學校資料的通函中，教育署已要求校監在回條上簽署，表示明白有關資料會上載網頁。此舉應足以消除對教育署有任何欺騙意圖的懷疑。

16. 有鑑於此，這個投訴點不成立。

(d)點投訴

17. 《教育條例》第 3 條對學校的定義為：「一間院校……其於任何一天向 20 人或多於 20 人或於任何時間同時向 8 人或多於 8 人提供幼兒、幼稚園、小學、中學或專上教育……」。就有關在二零零二年六月和八月接到的兩宗指某學校未經註冊而開辦的投訴（一宗是匿名，另一宗則由一名市民提出），教育署中央監察小組曾實地視察。就第一宗投訴，該署人員在有關處所只發現三名學童，而就第二宗投訴則沒有發現任何學生。因此，教育署不能確定該處有開辦學校。

18. 由於教育署確有跟進該兩宗投訴，這個投訴點不成立。

(e) 點投訴

19. 教統局承認，在向立法會提交《二零零零年教育（修訂）條例草案》前，並沒有諮詢私立學校，但該局已諮詢教育委員會及立法會的教育事務委員會。再者，在提出有關條例草案時，並沒有私立學校的代表組織，因此未能向他們諮詢。

20. 儘管本署同意若要教育署諮詢每所補習學校，確有實際困難，但本署認為，教育署作為一個公開問責的部門，在落實有關條例草案前，理應先諮詢有關界別成員的意見。

21. 有鑑於此，這個投訴點部分成立。

結論及建議

22. 整體而言，這宗投訴部分成立。

23. 教統局接納本署下列的建議：

(a) 向學校清楚說明，把學校資料上載教統局網頁並不是強制性的，而且必須得到他們的同意；以及

(b) 法例或政策上若有任何重大修改，須確保受影響人士／組織獲得充分諮詢。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

康樂及文化事務署及郵政署

個案編號： OMB 2002/4088
OMB 2003/0606

康樂及文化事務署及郵政署 — 郵寄通知書 — (a) 延遲派送公共圖書館「領取書籍通知書」— 不成立

康樂及文化事務署 — 職員態度 — (b) 處理查詢時不禮貌 — 不成立

投訴人透過康樂及文化事務署（「康文署」）的「預約圖書館資料」服務預約公共圖書館書籍，但她在領取書籍限期當天晚上才收到「領取書籍通知書」(「通知書」)，因而未能依時領取預約的書籍。翌日，她往圖書館要求澄清此事。當圖書館館長正耐心地與她討論如何處理時，旁邊一名職員無禮地插話，指投訴人故意逾期取書，卻又不想繳付預約費。

(a) 點投訴

2. 在收到「預約圖書館資料」的申請後，康文署職員便會為讀者保留預約的資料，然後列印通知書寄給讀者，通知他在限期前領取書籍。在寄出通知書前，職員會在通知書上蓋上郵資及日期的郵戳，並在同日把郵件交往指定的郵政局安排派遞。

3. 康文署的電腦記錄及通知書上的郵戳均顯示，在領取書籍限期前12天，該署已把通知書送交指定的郵政局。

4. 根據郵政署提供的資料，在領取書籍限期前一天，通知書被退回該署重新派遞。由於通知書上沒有註明郵件為何退回重新派遞，該署不能確定郵件延遲派送給投訴人的原因。

5. 因此，本署認為(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

6. 根據在事件當天值勤的其他圖書館職員所述，投訴人曾就遲收通知書一事查詢如何解決。事涉職員確曾突然高聲説話，表示投訴人無論有否取書，都必須繳付預約費。

7. 康文署的指引訂明，無論讀者是否到取書籍，圖書館均會就每項成功預約的資料收取2.5元預約費。然而，在特別情況下，包括因他人疏忽而引致的損失，職員可按照內部指引，經上級人員審批後，考慮豁免收費。就本個案而言，事涉職員在處理這事上實欠靈活，並沒有考慮到康文署可酌情豁免收費。然而，本署相信她只是高聲説話，並非故意對投訴人不禮貌。

8. 因此，(b)點投訴不成立。

9. 申訴專員建議，康文署在登記讀者的通訊地址時，應向讀者核實資料。此外，投訴人在來信中讚揚那天當值的圖書館館長以積極有禮的態度靈活處理問題，故此，本署建議康文署表揚該名館長。康文署已經接納並落實有關建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保官僚習性不會影響行政公平，以及公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

運輸署及地政總署

個案編號： OMB 2003/2039
OMB 2003/2040

運輸署及地政總署 — 公眾碼頭 — (a) 處理投訴人的查詢時互相推卸責任，沒有給他合理的回覆；以及 (b) 沒有妥善處理某公眾碼頭缺乏適當乘客設施的問題 — 部分成立

投訴人是某渡輪航線的乘客。在二零零三年六月至七月期間，他曾就渡輪公司申請租用某公眾碼頭，以便設置乘客設施被拒一事，分別向地政總署和運輸署查詢。他指兩個部門互相推卸責任，罔顧渡輪乘客的安全。

(a) 點投訴

2. 運輸署在二零零二年四月獲悉渡輪公司計劃使用該公眾碼頭營辦航線時，已即時去信知會地政總署，要求該署在收到渡輪公司租用碼頭的申請後盡快處理，其後更把催促渡輪公司遞交申請的信件副本抄送地政總署。二零零二年十二月，渡輪公司獲運輸署簽發牌照，可以開辦航線。牌照上註明渡輪公司享有該碼頭的專用權。然而，渡輪公司一直沒有向地政總署遞交租用碼頭的申請書，到二零零三年三月，才向地政總署申請獨家使用碼頭，以便設置乘客設施。同年五月，基於公眾利益和土地政策的考慮，地政總署拒絕渡輪公司的申請，並把拒絕信副本抄送運輸署。

3. 當投訴人分別向運輸署和地政總署查詢時，兩個部門正為渡輪公司租用碼頭一事爭論。地政總署職員向投訴人表示，除非運輸署批准，否則地政總署無法批出該公眾碼頭的租約；而運輸署職員則說已去信地政總署，表示支持渡輪公司的申請。投訴人其後多次向兩個部門求證。地政總署職員稱，運輸署對申請表示支持並不足以令地政總署批出租約，但運輸署可接管碼頭，直接批出租約。然而，運輸署職員卻表示，運輸署不能這樣做。

4. 地政總署稱，運輸署在未諮詢地政總署前，不應把該公眾碼頭的專用權批予渡輪公司，既然運輸署已簽發渡輪服務牌照，便應接管碼頭和直接批出租約。運輸署則指地政總署自二零

零二年四月以來，一直沒有就此事作出回應，因此，運輸署誤以為地政總署可簽發短期租約予渡輪公司，到二零零三年八月，才知道這並不可行。由於職權所限，運輸署不可能接管碼頭和批出租約。

5. 本署認為，有關職員在回覆投訴人的查詢時，都只是表達所屬部門的立場，而沒有考慮到兩個部門其實是代表政府回應同一個問題。兩者明顯缺乏溝通和協調，而該兩名職員均未能代表政府給予投訴人一個綜合有理的回覆。

6. 因此，(a)點投訴成立。

(b) 點投訴

7. 該碼頭與其他公眾碼頭一樣，已經有基本設施和安全設備。民政事務總署並沒有接到其他指該碼頭的設施不安全的投訴。渡輪公司計劃租用碼頭增添乘客設施是商業考慮，並不表示碼頭缺乏適當的設施。

8. 因此，(b)點投訴不成立。

其他失當之處

9. 這宗個案的問題源於運輸署未有確定碼頭的土地限制，便批出專用權予渡輪公司，這明顯是行政失當。

10. 雖然地政總署拒絕渡輪公司的申請是符合有關的土地政策，但該署沒有回應運輸署的知會文件，也沒有及早提醒運輸署該碼頭的土地限制，其後更沒有與運輸署商討，便直接拒絕渡輪公司的申請，忽略了兩個部門的合作夥伴關係。本署認為，地政總署過於官僚，不夠靈活，也欠缺警覺性和合作精神。

11. 地政總署職員在未經運輸署確認可行之前，便向投訴人提出一個運輸署其後證實並不可行的建議，有疏忽之嫌。

結論及建議

12. 整體而言，這宗投訴部分成立。

13. 申訴專員建議，運輸署和地政總署為職員制定指引，以便妥善處理涉及其他部門的公眾查詢，特別是應在與其他部門達成共識後，才回覆查詢。

14. 申訴專員建議，運輸署檢討和修訂簽發渡輪服務牌照的程序指引及加強這方面的監管；

又建議地政總署制定指引，使職員積極靈活地處理其他部門的知會文件；以及採取有效的措施，消除官僚作風，培養積極主動的服務文化，以及提升與其他部門合作的團隊精神。

15. 運輸署和地政總署原則上同意本署的結論。然而，地政總署認為，其職員處理投訴人查詢的方法並無不當。本署將監察兩個部門落實上述建議的情況。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

漁農自然護理署

個案編號： OMB 2002/1163

漁農自然護理署 — 處理走失狗隻 — 某動物管理中心的職員疏於職守，以致投訴人未能領回走失狗隻，而狗隻隨後被人道毀滅 — 成立

投訴人於二零零二年二月走失了一隻只有三條腿的狗。她曾先後於二月十九日和二月二十日兩度致電漁農自然護理署（「漁護署」）轄下某動物管理中心（「A 中心」）查詢，但職員均表示沒有任何有關記錄。二月二十三日，投訴人從一志願機構得悉，該機構曾在二月十七日把一隻三條腿的狗轉交A中心，但牠已被人道毀滅。投訴人於是親往A中心查詢，但是職員仍然表示並無有關記錄。可是，當她在二月二十五日再致電A中心查詢時，一名職員卻向她確認有一隻三條腿的狗已於二月二十二日被人道毀滅。

2. 投訴人認為 A 中心的職員疏於職守，以致她未能領回愛犬，而牠最終被人道毀滅。

3. 一般而言，漁護署會把報失動物的資料以傳真通知其轄下四個動物管理中心。漁護署總辦事處職員甲在接到投訴人的首次電話後，即致電A中心向當值職員查詢，但不得要領。職員甲亦發傳真給各動物管理中心，A中心並沒有收到該傳真文件的記錄，但另有兩個動物管理中心則收到有關傳真。而 A 中心當時唯一當值的職員（「職員乙」）在回應本署的查訊時，亦聲稱不曾收到任何有關一隻三條腿的狗的電話或傳真查詢。

4. 漁護署於本署調查的最後階段，才提交了流動電話服務公司的記錄，顯示職員甲確曾致電 A 中心。然而，該署無法確定當日除職員乙外， A 中心是否有其他職員接聽了職員甲的電話。但無論如何，有關職員在接聽電話後，沒有跟進或記錄該次談話。

5. 至於投訴人第二次（即二零零二年二月二十日）致電漁護署查詢的經過，該署給予本署的首兩份回覆均以A中心職員丙的調查報告為依據，當中所載的事件經過，與投訴人的版本相同，即承認 A 中心曾收到該次電話查詢。然而，該署在第三次回覆本署時，卻根據職員丙的「進一步調查」報告，否定該中心職員曾接聽有關一隻三條腿的狗的電話查詢，並認為該署首兩份覆函，只是基於投訴人提供的資料，並未經A中心職員確認屬實。在詳細審研職員丙的初次

調查報告和衡量各種可能性後，本署信納，投訴人確曾再次致電A中心，但職員按手頭資料答覆後，沒有把該項查詢列為報失個案。

6. 漁護署向本署提供自相矛盾的資料及推翻早前的評論，雖無證據顯示有意誤導本署，但本署對其輕率的態度和處事方式，實有所保留。此外，該署及前述志願機構所提供有關該隻狗的文件，均無記錄牠只有三條腿的特徵，顯示事涉各方的記錄過於簡略。

7. 不過，假如狗隻有植入微型晶片或附有狗主的資料，漁護署便可以第一時間聯絡狗主，這次事件的結局便會不同。所以，狗主亦須為事件負上部分責任。

8. 整體而言，這宗投訴成立。

9. 為免同類事件再次發生，漁護署已就其內部溝通記錄不足的問題，要求職員記下通電話同事的身份。該署並已就回覆市民有關走失狗隻的查詢，以及動物管理中心接收和處理狗隻的程序等，訂定更詳盡和清晰的指引。此外，漁護署已開始使用綜合電話查詢中心系統，許多報失狗隻的個案現已由該系統轉介至各動物管理中心。

10. 申訴專員建議，漁護署向投訴人致歉，並就核實志願機構提交的狗隻資料、處理走失狗隻、動物管理中心如何保存動物的資料、對職員工作表現的監督，以及處理和調查投訴的機制等方面作出改善。

11. 漁護署已接納這些建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

漁農自然護理署及效率促進組

個案編號： OMB 2002/3586
OMB 2003/0209

漁農自然護理署 — 收取動物服務 — (a) 在收取投訴人棄養的狗隻時處理不當；(b) 在過程中過於粗暴，把部分狗隻勒斃；以及 (c) 就有關狗隻被人道毀滅的時間方面向投訴人提供錯誤的資料，使她失去領回狗隻的機會 — 部分成立

效率促進組 — 處理查詢 — 綜合電話查詢中心沒有妥善處理投訴人的查詢 — 不成立

投訴人要求漁農自然護理署（「漁護署」）派員收取她打算棄養的六隻狗。她指稱，由於動物管理隊（「管理隊」）沒有帶備足夠的狗籠，其中一隻小狗要與一隻陌生大狗放在同一個籠內，結果被咬死。此外，管理隊在帶走另外三隻小狗時用捉狗索套著牠們的頸項，粗暴地把牠們勒斃。

2.　其後，投訴人多次致電漁護署熱線，表示希望領回狗隻，該署人員説她的六隻狗已全部被人道毀滅。投訴人指出，她並沒有簽署任何文件，授權漁護署把狗隻人道毀滅。此外，對於進行人道毀滅的時間，不同職員先後給予她不同的答覆，以致她因被誤導而失去領回狗隻的機會。

(a) 點投訴

3.　漁護署表示，管理隊當日帶備了三個大狗籠及一個小狗籠，而兩個大籠已分別載有一隻較早前從別處收取的大狗。管理隊把投訴人帶來的其中兩隻狗放入空籠後，曾建議翌日再準備足夠的狗籠來收取其餘四隻狗，但投訴人堅持要他們一次過把六隻狗帶走，他們於是把一隻小狗放進已載著一隻患病大狗的籠內，然後隨投訴人到其住所把另外三隻狗帶走，並把牠們放入載有其他狗隻的籠內。

4.　漁護署澄清，除了咬人的狗要單獨關起來之外，該署並無硬性規定一個籠只能放一隻狗。管理隊的領隊表示在收取狗隻後一直有留意狗籠的情況，同一個籠內的狗並沒有打鬥，亦沒有小狗被咬死。

5.　然而，本署注意到，投訴人在預約收狗服務時已聲明有六隻狗，管理隊理應預備好足夠的狗籠。故此，管理隊在收狗時確實是準備不足。

6.　管理隊的領隊堅稱當日曾向投訴人解釋狗隻會被人道毀滅，並曾要求投訴人簽署「動物處理授權書」(「授權書」)，不過她以身體不適為理由而沒有簽署，管理隊於是在收狗後離去。漁護署表示，投訴人當時情緒激動，但她已口頭授權該署處理狗隻，故此領隊的處理方法可以接受。

7.　本署認為，簽署授權書是必須的手續，既可避免日後有任何爭拗，亦可證明動物的主人知悉有關動物會被人道毀滅。投訴人沒有簽署授權書而管理隊仍然收取其狗隻，實屬不當及不智。此外，漁護署應該就收取動物程序訂定詳細的指引。

8.　這個投訴點成立。

(b) 點投訴

9.　管理隊的領隊表示，他們用捉狗索把三隻小狗帶走時，並沒有使用暴力，更不會把牠們勒死。

10.　根據漁護署的「自願放棄動物記錄冊」，投訴人的六隻狗在到達動物管理中心時仍然健康，獸醫將牠們人道毀滅前，亦無發現有任何一隻受傷或死亡。故此，這個投訴點不成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(c)點投訴

11. 投訴人在翌日致電漁護署熱線，並留下口信。該署人員其後回覆她時，得悉她想領回狗隻，於是告訴她，在她上午來電前她的六隻狗已經被人道毀滅。其後數天，投訴人多次致電該署熱線及親到該署再三查詢，該署另外兩名職員均告訴她其狗隻是在該日下午被人道毀滅的。投訴人因此認為該署人員提供錯誤的資料而誤導她，使她失去領回狗隻的機會。

12. 本署經調查後確定，進行人道毀滅的時間，應為收狗後翌日上午投訴人首次致電漁護署熱線之前，故此，該署兩名職員確曾向她提供錯誤資料。但儘管如此，這對於投訴人領回狗隻的機會其實並沒有影響。

13. 這個投訴點部分成立。

14. 「漁護署熱線」是由政府總部效率促進組轄下的綜合電話查詢中心（「查詢中心」）負責接聽的。投訴人聲稱在收狗後翌日致電熱線時，已表示希望領回狗隻，但查詢中心人員卻沒有在發給漁護署的電郵中提及她這項要求，她因此懷疑查詢中心的人員沒有妥善處理她的查詢。

15. 據效率促進組提供的資料及有關的電話錄音顯示，查詢中心人員已準確記錄投訴人的查詢，並無處理失當之處。故此，對效率促進組的投訴不成立。

整體觀察所得

16. 總括而言，這宗投訴部分成立。

17. 漁護署已向提供錯誤資料的職員發出口頭警告，並就收狗過程欠妥善及在回覆其查詢時提供前後矛盾的資料向投訴人道歉。該署亦已就上門收取棄養動物的程序發出新指引，指示管理隊員工必須取得動物主人簽妥的授權書。此外，動物管理中心亦添置了可摺疊的狗籠，以備不時之需。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

衞生署

個案編號： OMB 2003/0422

衞生署 — 派籌制度 — (a) 門診派籌制度欠缺公平；(b) 未有制定加籌的準則；以及 (c) 沒有適當跟進投訴 — 部分成立

投訴人於某日中午十二時半到達衞生署轄下某普通科門診診所(「診所」)，在35號的位置候診。診所會派發38個籌號，並於下午二時半開始派發。但在登記至33號籌的病人後，診所職員通知往後的輪候者，籌號已經派畢。

2. 投訴人與職員交涉，得悉有較前的輪候者替人代領多於一個籌號，致令較後的輪候者向隅。當她要求加籌時，醫護人員卻評定她不屬病情嚴重而可獲加籌的病人。其後，她向護士投訴派籌制度不公平，但診所卻未有適當跟進。

(a) 點投訴

3. 衞生署轄下各診所均以「先到先得」及「一人一籌」的原則派籌。但輪候人士若能出示其患病親友的身份證明文件和合理地解釋其不能親身輪候的原因，均會獲多發一籌。每間診所均於告示板上展示當天的派籌數目，診所職員會於派籌前點算輪籌人士和代領籌號的數目，然後盡早知會向隅病人，以便他們自行決定是否繼續輪候。診所內編有號數的座位，僅為方便市民順序排隊而非等同籌號。

4. 本署認為，既然診所劃有指定的輪候位置，無疑是讓候診者盡早得知可否獲發籌號。然而，由於該署容許一人領取多於一籌，候診人士即使排在派籌號數範圍內，也必須等待至實際派籌時才得知輪候結果。此外，該署亦缺乏監察機制，杜絕早到的輪候者替遲來者代領籌號。

5. 因此，(a)點投訴成立。

(b) 點投訴

6. 診所雖訂下派籌數目，但若有急需求診的病人未能取得籌號，醫護人員會評估其病況，以決定是否須酌情加籌。就本個案而言，診所醫護人員已按既定做法，評估投訴人的病情。由於這屬醫療專業判斷，本署不擬置評。

7. 因此，(b)點投訴不成立。

(c) 點投訴

8. 按投訴人要求，護士和醫生已即場先後與她會面，解釋派籌的原則，並告知她可向顧客關係組投訴。

9. 由於該署醫護人員已適當處理其加籌要求和投訴，(c)點投訴不成立。

結論

10. 總括而言，這宗投訴部分成立。

11. 自二零零三年七月一日起，醫院管理局已接管衞生署轄下各普通科門診診所，並沿用舊有派籌制度。衞生署與醫院管理局承諾，跟進申訴專員以下的建議：

(a) 切實執行「一人一籌」和「先到先得」的派籌制度；

(b) 檢討現行的派籌安排，必須先滿足到場輪候者，才按個別候診人士的要求多發一籌或額外加籌；以及

(c) 審慎執行登記制度，防止多發的籌號被任意轉讓或出售。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

醫院管理局

個案編號： OMB 2003/0080

醫院管理局 — 肝臟移植 — 醫院管理局轄下某醫院行政失當，以致投訴人失去接受肝臟移植的機會 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

投訴人患有肝病，在醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院接受治療及輪候肝臟移植。二零零二年九月某日下午約五時，該院一名醫生致電投訴人，表示該院有一個狀況良好的肝臟適合移植，通知他盡快入院準備接受移植手術。投訴人立即前往醫院，並接受多項手術前的檢查。他一直等候至當晚十時許，醫院方面才告訴他由於資源問題，已取消這次移植手術，而肝臟亦被轉送往另一間醫院。

2. 投訴人認為事涉醫院行政失當，令他失去接受肝臟移植的機會，對他極不公平。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

醫管局及有關人員提供的資料

3. 醫管局解釋，由於無法預知何時會取得可移植的肝臟進行手術，醫院不可能要求有關手術的所有必需資源（例如外科小組、麻醉師、灌流技師、手術室及深切治療部）都隨時候命。一般而言，當有人捐出肝臟時，院方會從輪候冊中初步選定合適的病人，通知他入院進行手術前的檢查。另一方面，外科主管會進行「全面評估」，以決定是否可以進行移植手術。由於醫管局財政緊絀，而該院又缺乏灌流技師，外科主管曾通知肝臟移植組，必須事先獲得他的批准，方可進行任何移植手術。

4. 醫管局強調，在完成「全面評估」之前，任何獲通知入院的器官受贈人都不應假設一定能夠進行移植手術。原則上，院方要在所需資源全部齊備及醫院的其他主要服務不受影響的情況下，才可以進行手術。

5. 事涉醫院的外科主管在進行「全面評估」時得悉，肝臟移植組兩名核心成員（包括病人的主診醫生）在當天及前兩天，已進行了兩項歷時十多小時的複雜手術，其後未有充分休息；再者，當晚也沒有足夠的灌流技師支援。假如進行移植手術，則有多項已安排好的手術可能要延期，受影響的包括三名情況危急的病人。他於是在晚上七時許決定不進行移植手術，並通知主診醫生。不過，主診醫生並不贊同。

6. 主診醫生亦表示，待完成「全面評估」後才通知病人入院，固然可讓病人更能肯定會進行手術，但可供移植的肝臟的保存期有限，病人亦須在手術前禁食最少六小時。況且，若被選定的病人由於任何原因不適宜接受手術，便須另選病人，到時時間方面將更加緊迫。故此，在外科主管完成「全面評估」並批准進行手術前先通知病人入院，這做法並無不妥。

本署的觀察所得及意見

7. 關於移植組的成員是否有足夠精神和體力去應付手術，以及需要甚麼人員提供技術支援等問題，均屬於醫療專業判斷，並非本署的職權圍範。因此，本署不會就主診醫生與外科主管在這些問題上的不同意見置評。

8. 然而，在程序上來說，醫院理應視乎實際情況，決定何時通知病人入院。就這宗個案而言，主診醫生的解釋（見上文第6段）不無道理。不過，有關人員在通知病人入院時應向他說明，移植手術可能會基於某些原因（如缺乏支援人員）而無法進行，免致他失望。本署認為，主診醫生或其他人員當天均沒有事先向投訴人清楚說明這點。

9. 直至晚上十時許（即作出上述決定後三小時），外科主管才通知投訴人不進行移植手術。本署發現，這是由於外科主管與主診醫生意見分歧所致，兩人曾就此事多番談論，結果令投訴人在醫院多等了三小時。雖然主診醫生是希望為病人爭取移植肝臟的機會，但這亦反映出事涉醫院缺乏有效機制，以協調不同意見，務求迅速達成共識，以病人的利益為重。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

10. 肝臟移植是一種極昂貴和複雜的手術，而事涉醫院的肝臟移植服務並沒有獲得醫管局撥款資助。肝臟移植組人員亦明白基於資源問題，這類手術的技術支援服務（例如灌流技師）並不充裕。由於醫院在前兩天才進行過一項肝臟移植手術，主診醫生理應先與外科主管商議有關資源的問題，這樣對投訴人亦會較為公平，不至於令他空歡喜一場。

結論及建議

11. 應否進行有關的手術涉及臨床醫療判斷，並非行政事宜，本署無權置評。但是，申訴專員認為，事件突顯了事涉醫院在肝臟移植服務方面協調不足，也暴露了其內部矛盾。

12. 總括而言，本署認為投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處。

13. 鑑於醫管局已就肝臟移植服務訂立了新安排，申訴專員建議醫管局制定清晰指引，訂明由誰人決定是否進行手術，以及在甚麼情況下應通知輪候冊上的病人入院。醫管局亦應指示有關人員向病人清楚說明，在某些情況下可能不會進行手術，以免病人產生誤解和抱有不切實際的期望。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。